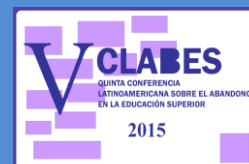


**V CLABES****QUINTA CONFERENCIA
LATINOAMERICANA SOBRE EL
ABANDONO EN LA EDUCACIÓN
SUPERIOR****SISTEMA DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL: EVOLUCIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN ESTUDIANTIL HACIA UNA ESTRATEGIA PROACTIVA.**

Línea Temática: Prácticas de integración universitaria para la reducción del abandono

Tipo de intervención: Experiencias

Moris, Evelyn¹

Universidad de Santiago de Chile - CHILE

e-mail: evelyn.moris@usach.cl

Resumen: El Sistema de Orientación Psicosocial (SOS), como parte del Programa de Acceso Inclusivo, Equidad y Permanencia de la Universidad de Santiago de Chile (PAIEP), busca apoyar y orientar a los estudiantes en su proceso de inserción a la vida académica cuando se presentan elementos que no son académicos y que interfieren para alcanzar un buen rendimiento en la universidad. El SOS genera espacios donde los estudiantes pueden desarrollar y/o fortalecer sus recursos personales de forma individual y son orientados en el ámbito académico de su proyecto de vida; además el SOS articula la red de apoyo interna y externa en los casos en que esto sea necesario. A medida que el Programa crece van surgiendo nuevas peticiones de apoyo que nacen desde los propios estudiantes y que requieren ir modificando ciertas acciones y creando otras nuevas. De esta forma el Sistema de Orientación Psicosocial ha comenzado a crecer, entregando otras formas de apoyo, ampliando su accionar y anticipándose a ciertas necesidades que presentan los estudiantes. Para atender a esto se creó un protocolo de atención de solicitudes de apoyo académico, el cual nos permite conocer las necesidades académicas de los estudiantes que no están resueltas y reinterpretarlas para dar respuesta de una manera ordenada y oportuna a estos diversos requerimientos. Esta solicitud de apoyo se posiciona como un instrumento facilitador al momento de articular las acciones internas que se deben llevar a cabo a nivel de PAIEP. El presente trabajo busca dar cuenta de la evolución que se ha comenzado a generar en el Sistema de Orientación Psicosocial buscando estrategias más proactivas a partir de la puesta en marcha del protocolo, dando a conocer el funcionamiento y procedimientos internos que se deben realizar para procesar de una manera más eficiente este tipo de requerimientos. Asimismo, cómo el protocolo ha permitido facilitar la mejora del proceso a medida que surgen nuevas necesidades.

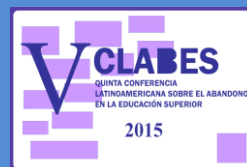
Descriptores o Palabras Clave: Orientación Psicosocial, Rendimiento académico, Adaptación del estudiante, Transición.

¹ Coordinadora Sistema de Orientación Psicosocial, Programa de Acceso Inclusivo, Equidad y Permanencia de la Universidad de Santiago de Chile.



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Introducción

El Programa de Acceso Inclusivo, Equidad y Permanencia de la Universidad de Santiago (PAIEP), desde al año 2012 desarrolla su quehacer a través de diferentes estrategias de acción afirmativa, las cuales apuntan a corregir la desigualdad de oportunidades. En este sentido, *“la acción afirmativa es un conjunto coherente de medidas de carácter temporal dirigidas a corregir la situación de los miembros del grupo al que están destinadas en un aspecto o varios de su vida social para alcanzar la igualdad efectiva”* (Begne, 2005)

En este caso específico se utiliza la acción afirmativa para restituir el derecho a la educación para aquellos estudiantes que en sus contextos han sido desfavorecidos académicamente y no logran ingresar a la educación superior.

De esta forma, el PAIEP articula diferentes vías de acceso inclusivas, es decir vías de ingreso a la universidad que consideran la trayectoria escolar de los estudiantes como indicador de un buen desempeño académico en la educación superior. Entre estas vías de acceso podemos encontrar el Propedéutico; el Programa de Acompañamiento y Acceso efectivo a la Educación Superior (PACE), Cupo Supernumerario; Cupo discapacidad; otros.

Si bien es fundamental desarrollar vías de acceso que favorezcan el ingreso de aquellos estudiantes de alto rendimiento en contexto, es vital también poder acompañarlos por lo menos durante el primer año en lo que respecta al ámbito académico y también en los casos que sea necesario abordar el ámbito psicosocial

En este sentido el trabajo que realiza el PAIEP se focaliza en aquellos estudiantes de primer año que han sido desfavorecidos académicamente en sus contextos y que

gracias a su buena trayectoria escolar lograron ingresar a la universidad a través de alguna vía inclusiva. Para acompañar a este grupo de estudiantes el PAIEP realiza diferentes acciones para nivelar académicamente a los estudiantes.

En el contexto de la Beca de Nivelación Académica (BNA) que entrega el Ministerio de Educación se realiza la asignación de un tutor personal en el área de matemática que apoya y trabaja durante todo el primer año con los estudiantes beneficiarios de esta beca. Además se realizan asignaciones excepcionales cuando algún estudiante no beneficiario solicita apoyo y su situación así lo amerita.

Asimismo también se cuenta con diferentes servicios académicos a los cuales pueden acceder todos los estudiantes de primer año de universidad, donde otros estudiantes de cursos mayores desarrollan servicios grupales (Talleres) o individuales (Asesorías) en diferentes áreas tales como química, física, lectoescritura, inglés, economía, contabilidad, entre otros. Estos servicios permiten que los estudiantes puedan resolver dudas que les surgen del estudio de las diferentes áreas.

Por último, es importante mencionar que también se aborda el ámbito psicosocial de los estudiantes cuando sea necesario. Para esto el PAIEP cuenta con el Sistema de Orientación Psicosocial (SOS).

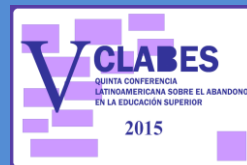
Sistema de Orientación Psicosocial (SOS)

El SOS constituye un espacio de atención para estudiantes que participan del PAIEP y que se ven afectados por elementos que no son académicos. El SOS se posiciona como un *“conjunto de acciones para fortalecer los recursos personales y las redes de los estudiantes talentosos en contexto”* (Moris y Rahmer, 2014).



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Desde sus inicios el SOS responde a situaciones emergentes que impiden que los estudiantes logren un buen rendimiento en la universidad. Por lo tanto solo se realiza algún tipo de intervención cuando se vuelve necesario.

Desde el Trabajo Social se podría enmarcar la intervención que realiza el SOS dentro de los lineamientos que sustentan una intervención en crisis, entendiendo crisis como el *“desequilibrio entre la dificultad que ofrece un problema y el repertorio de conductas – mecanismo de defensa- con que cuenta la persona afectada para enfrentarlo”* (Contreras, 2006).

De esta forma se entiende que los sujetos presentan períodos de estabilidad pero también otros de creciente tensión que alteran su equilibrio normal (Contreras, 2006). En el caso de los estudiantes este modelo se puede observar desde los procesos que viven al momento de ingresar a la universidad, donde sus notas bajan considerablemente respecto al rendimiento que tenían en la enseñanza media, por lo tanto se vuelve normal que presenten ansiedad, estrés y con ello, problemas vocacionales.

Uno de los principales postulados de este modelo de intervención se enfoca en *“la creencia de que cada persona tiene un potencial y unas capacidades propias para crecer y para resolver problemas”* (Viscarret, 2009). Por lo tanto el SOS busca fortalecer las habilidades que poseen los estudiantes para que puedan enfrentar los desafíos que surgen en el primer año de universidad.

Para los estudiantes de primer año la transición desde la enseñanza media se vuelve un proceso estresante sobre todo por el cambio radical que significa salir del espacio protegido del colegio a un sistema totalmente diferente, donde la autonomía se vuelve fundamental y las decisiones corren por cuenta de cada uno.

Este proceso puede comprenderse como una *“transición que modifica el ambiente y el rol social del estudiante, demandando la activación de recursos cognitivos, motivacionales y psicosociales, imbricados de manera indisociable en todo proceso de aprendizaje”* (Gallardo, Lorca, Morrás, Vergara, 2014)

De esta forma la transición desde la enseñanza media a la educación superior trae consigo transformaciones en la concepción que cada estudiante tiene de sí mismo y también del entorno, por lo cual se deben realizar cambios en su comportamiento y en las relaciones que establece (Corominas e Isus, 2013).

Por lo tanto no encontrar un sentido de pertenencia, no lograr integrarse en la comunidad universitaria y en el grupo de pares, indicaría que existe una transición problemática para el estudiante (Gallardo et al. 2014).

Por lo anterior es que se busca que el SOS pueda dar un giro en sus acciones para comenzar a implementar estrategias más proactivas que favorezcan una mejor inserción y adaptación y de esta forma apoyar también en lograr que los estudiantes alcancen un buen rendimiento académico.

En relación a esto el SOS durante este año 2015 ha puesto en marcha un protocolo para recibir y gestionar solicitudes de apoyo académico, lo cual da inicio a este proceso de reformulación de las estrategias del SOS.

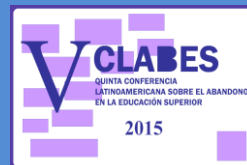
Como se ha mencionado anteriormente el SOS busca apoyar y orientar a los estudiantes en su proceso de inserción a la vida académica cuando se presentan elementos que no son académicos y que interfieren para alcanzar un buen rendimiento en la universidad.

Para esto se desarrollan diferentes acciones relacionadas con el desarrollo y/o



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



fortalecimiento de habilidades académicas como organización y manejo del tiempo, técnicas de estudio; así también se realiza orientación en aspectos vocacionales. En los casos donde la situación del estudiante lo amerite, se realizan procesos de derivación a otras unidades o servicios de la universidad como Centro de Salud, Bienestar Estudiantil, Unidad de Promoción de la Salud Psicológica, entre otras.

Cuando un estudiante requiere algún tipo de apoyo, puede solicitarlo en forma personal o también puede ser derivado por su tutor, coordinación de estudiantes, coordinación de tutores o desde alguna otra unidad de la universidad.

El modelo de atención que desarrolla el SOS, se basa en la realización de tres sesiones de trabajo, donde la primera consta de una entrevista en la cual el estudiante comenta la situación que lo está afectando y por la que busca orientación y/o apoyo. En esta primera sesión también se puede derivar al estudiante a alguna otra unidad si la situación lo amerita. Durante la segunda sesión se profundiza en la temática y se realizan actividades tendientes al desarrollo de habilidades.

En la tercera sesión se puede continuar con el trabajo realizado en la sesión anterior y/o se realiza un proceso de evaluación de las actividades desarrolladas por el estudiante, para luego realizar el cierre del trabajo. En los casos que se considere pertinente se pueden realizar más de tres sesiones o derivar a alguna unidad especializada para complementar el trabajo ya realizado.

Una vez terminadas las sesiones de trabajo se desarrolla un seguimiento para ver cómo avanza la situación después del trabajo realizado y en el caso de que hubiese existido derivación, como resultado ese proceso.

El modelo de atención del SOS comenzó a funcionar en el año 2014, trabajando con un total de 42 estudiantes; 26 durante el primer

semestre y 16 durante el segundo. En aproximadamente 27 estudiantes el principal motivo de atención tiene que ver con ansiedad ante el rendimiento, asociado a un trabajo de fortalecimiento de habilidades para la vida académica.

Durante el 2014 se trabajó con un número importante de estudiantes que solicitaban apoyo académico frente a la ansiedad que presentaban por no lograr un buen rendimiento. Estos 16 estudiantes, que pedían apoyo específicamente en el área de matemática (cálculo, álgebra) fueron derivados al profesional coordinador de tutores para realizar las asignaciones correspondientes de tutores personales a este grupo.

Respecto al ingreso de los de estudiantes al SOS, 30 de ellos fueron derivados por otros profesionales del PAIEP y solo 12 de ellos solicitaron apoyo de forma espontánea.

En el caso de las derivaciones a otras unidades, se realizó este proceso con 8 estudiantes, los cuales debían realizar un trabajo con profesionales del área de la psicología, por presentar dificultades personales que requerían de atención específica.

Durante el presente año se ha trabajado con 43 estudiantes que han solicitado orientación o se ha detectado que requieren algún tipo de apoyo.

Objetivo General

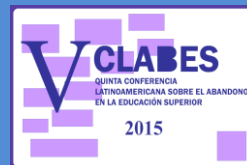
Considerando el funcionamiento del SOS mencionado anteriormente, se cree necesario poder realizar transformaciones que contribuyan a una mejor atención para los estudiantes.

De esta forma el presente trabajo busca dar cuenta de la evolución que se ha comenzado a generar en el SOS, buscando estrategias más proactivas a partir de la puesta en marcha de



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



diversas actividades, enfocándonos en este caso en el protocolo, dando a conocer el funcionamiento y procedimientos internos que se deben realizar para procesar de una manera más eficiente este tipo de requerimientos

Metodología: Protocolo de Solicitud de Apoyo Académico.

Dado el importante número de estudiantes que solicitaron apoyo académico durante el 2014, se pensó en desarrollar un protocolo de solicitudes de apoyo académico que permitiera responder de forma oportuna a las necesidades académicas de los estudiantes.

El procedimiento interno de las solicitudes de apoyo sigue los siguientes pasos (ver fig.1). El proceso comienza en la recepción del PAIEP, donde se informa al estudiante los diferentes servicios que ya existen (asesorías y talleres) y que se encuentran a su disposición. Si la necesidad del estudiante no logra ser cubierta con los servicios ya existentes se le entrega la solicitud formal de apoyo académico, la cual deben llenar con sus datos personales, horas disponibles a la semana para trabajar, áreas donde necesita el apoyo, modalidad de trabajo que prefiere (individual- grupal), las notas que lleva hasta el momento en las asignaturas y por último debe responder por qué necesita el apoyo académico que solicita (fig. I)

El siguiente paso es realizar el contacto con el estudiante que eleva la solicitud, en este caso la coordinadora del Sistema de Orientación Psicosocial contacta al estudiante, para derivar a un servicio académico ya existente, o concertar una entrevista. Este contacto inicial se realiza dentro de 24 horas de recibida la solicitud. Para la realización de entrevistas se considerará la presencia de un apoyo técnico, ya sea en temas disciplinares, de discapacidad, otros.

Para el procesamiento de cada solicitud se considera la entrevista que se realiza al estudiante en los casos que corresponda y/o se realiza una evaluación a partir de la información que entregó al momento de completar la solicitud de apoyo académico.

Una vez realizada la evaluación a cada estudiante, se desarrollan las gestiones internas para adaptar un servicio ya existente o crear uno nuevo. En este caso la solicitud de apoyo es entregada a la coordinación del Departamento Académico quienes se encargan de crear y poner a disposición de los estudiantes los talleres y asesorías en las diferentes áreas.

En el caso que el estudiante solicitara el apoyo de un tutor personal se deriva con el Coordinador de Tutores quien realiza la asignación pertinente en el área de matemática.

En el protocolo también se considera la opción de evaluar si es necesario, la presencia de algún elemento no académico que pueda estar interfiriendo en su rendimiento. De ser así el estudiante ingresaría al sistema de atención del SOS para abordar dicha situación.

Una vez coordinado con el Departamento Académico o el Coordinador de Tutores se entrega la información del servicio que da respuesta a su solicitud.

Luego de dos semanas desde la derivación al servicio creado o adaptado se realiza un seguimiento al estudiante respecto a su participación en los servicios a los cuales fue derivado.

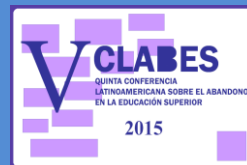
Para finalizar con el proceso se realizará una evaluación donde se pretende que el estudiante pueda completar una encuesta de satisfacción de los servicios entregados.

Es importante mencionar que la fig. I ilustra el procedimiento interno que se realiza para gestionar y dar respuesta a cada solicitud. En



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



el caso del estudiante el proceso que él observa es mucho más acotado (fig. II). En este caso solo son conscientes del contacto inicial, la entrevista cuando corresponda, la respuesta a su solicitud y luego el seguimiento.

Resultados

El protocolo comenzó a funcionar aproximadamente durante el mes de abril de este año y de ahí en adelante se han recibido 41 solicitudes generadas por estudiantes de diferentes años de ingreso a la universidad.

El 70% de las solicitudes recibidas fueron realizadas por estudiantes de primer año. Luego un 14% fueron estudiantes de tercer año, seguido de un 12% que corresponde a estudiantes de segundo año y por último un 2% que corresponde a estudiantes de quinto año de universidad.

Respecto a las áreas en las cuales solicitan apoyo, en primer lugar se encuentra matemáticas (cálculo y álgebra), lo cual coincide con la dificultad que representa esta asignatura para los estudiantes. Luego solicitaron apoyo en diversas áreas como: química, matemáticas II, física, estadística, economía, geometría y contabilidad.

En cuanto a las respuestas de las diferentes solicitudes procesadas, en la mayoría de los casos se crean nuevos servicios de asesorías y/o talleres en las áreas mencionadas anteriormente (asesoría de economía, contabilidad; taller de estadística, otros). En este caso se les informa a los estudiantes de los servicios que fueron creados y los horarios en los que estarán disponibles para que asistan sin dificultad.

Otra de las respuestas a los requerimientos de los estudiantes fue asignar un tutor personal en el área de matemática a 9 de ellos, el cual acompañará al estudiante durante el primer

año, realizando con él un trabajo sistemático ya sea en cálculo y/o álgebra.

Por último existieron algunas solicitudes que requerían apoyo en áreas donde ya existían servicios disponibles para ellos, pero por algún problema en el inicio del procesamiento de la solicitud, donde se debía entregar al estudiante la información de los servicios ya existentes, no se realizó de la forma adecuada, por lo tanto en estos casos las solicitudes no deberían haber sido llenadas. Para este grupo de estudiantes la respuesta fue enviar a través de correo electrónico los horarios disponibles de los talleres y/o asesorías en todas las áreas, invitándoles a revisar y elegir el horario que más les acomodara.

Por último, existió un estudiante que completó la solicitud pero nunca respondió a las posibilidades de horario que el departamento académico le proponía para trabajar en el área respectiva.

Como se mencionó anteriormente, en algunos casos, cuando se consideraba necesario, se citaba a los estudiantes a una entrevista para abordar en mayor profundidad la situación de cada uno de ellos. En este sentido, fueron 12 los estudiantes entrevistados, donde a la mayoría de ellos se les asignó un tutor personal para trabajar.

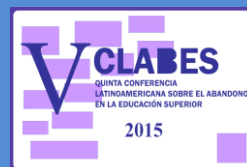
Es importante mencionar que todas las solicitudes fueron resueltas en un promedio de 5 días hábiles, considerando la fecha en que la solicitud fue derivada a la unidad correspondiente y la fecha que se informa a los estudiantes de la creación del servicio o asignación de un tutor.

En algunos casos las respuestas a las solicitudes se han demorado un poco más por la dificultad que significa para el área académica encontrar asesores, talleristas o tutores personales que puedan realizar los diferentes servicios que solicitan los estudiantes.



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Para finalizar el proceso se realiza un seguimiento después de dos semanas a los estudiantes para saber si realmente se encuentran utilizando los servicios que ellos mismos solicitaron. Para esto se les envía un correo consultando si han podido asistir. En caso que no respondan al correo, se les contacta vía telefónica. Referente a esto la mayoría de los estudiantes han asistido en 2 o 3 oportunidades a trabajar en los servicios que se crearon como respuesta a su solicitud. La veracidad de la información que los estudiantes nos entregan la podemos corroborar en un sistema informático donde los asesores, talleristas y tutores ingresan la información de los estudiantes con los cuales trabajan cada día.

También existen algunos casos que no responden al seguimiento pero al ver el sistema informático nos damos cuenta que si han podido participar de los diferentes servicios.

Es necesario mencionar que en algunos casos los estudiantes no quedan conformes con la resolución negativa de sus solicitudes, especialmente cuando solicitan un tutor. Esto ocurre principalmente porque para las asignaciones de tutor, se utilizan criterios más estrictos, ya que se debe considerar que los cupos son limitados.

En este sentido tener notas insuficientes es un criterio que permitiría definir si se requiere asignación de tutor o no. Ninguna de las solicitudes que se han recibido tienen notas 7, pero si existen estudiantes con notas sobre 4 y otros con notas bajo 4.

Al respecto el reglamento general de la Universidad de Santiago (2012) menciona que tener notas bajo 4, sería considerado insuficiente, es decir el estudiante no alcanzaría a lograr los aprendizajes requeridos por la asignatura y estaría reprobando, por lo que se concluye que necesita más apoyo personalizado que el resto de los estudiantes.

Conclusiones

El protocolo lleva muy poco tiempo de funcionamiento pero de igual forma ha permitido observar que contar con un procedimiento definido para gestionar las solicitudes de apoyo, resulta muy beneficioso para dar respuesta oportuna a las necesidades de los estudiantes. Además permite recabar información que puede resultar útil para apoyar a los estudiantes en otros ámbitos.

Si bien la mayoría de los estudiantes participan de los servicios que se crean como respuesta a su solicitud, sería importante motivarlos a participar más activamente y que aprovechen al máximo las oportunidades para aprender y mejorar su rendimiento académico.

Si miramos este protocolo desde una perspectiva más social, se puede destacar que al momento de crear servicios o asignar un tutor personal, favorece también que el estudiante pueda ampliar sus redes en la universidad, compartiendo con tutores y con otros estudiantes, mejorando su integración y adaptación en este nuevo espacio.

Cabe mencionar que si bien el protocolo está hecho para entregar respuestas oportunas a los estudiantes, también ha servido para coordinar y articular de forma ordenada las áreas que se involucran en este proceso (Departamento Académico, Coordinación de Tutores).

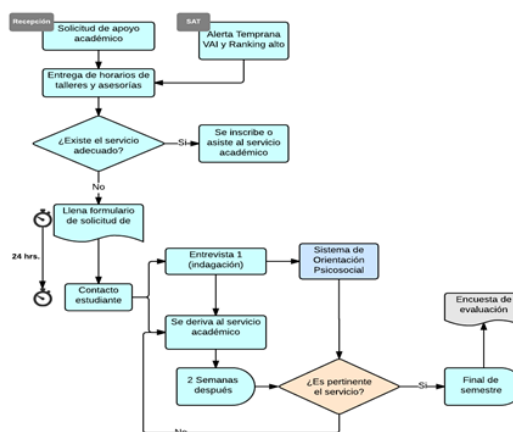
En este avance por adoptar estrategias de acción más proactivas el SOS busca llegar a los estudiantes desarrollando temáticas que sean útiles para ellos. De esta forma se busca seguir *“priorizando el fortalecimiento de sus atributos personales por sobre la atención de los aspectos relacionados con vulnerabilidad de los contextos sociales de los cuales provienen”* (Moris y Rahmer, 2014)

Se espera que el SOS sea un sistema más completo donde se integre este actual espacio

de atención para los estudiantes, el cual los orienta y apoya frente a diversas problemáticas, pero que además contemple aspectos que permitan llegar a los estudiantes de forma proactiva.

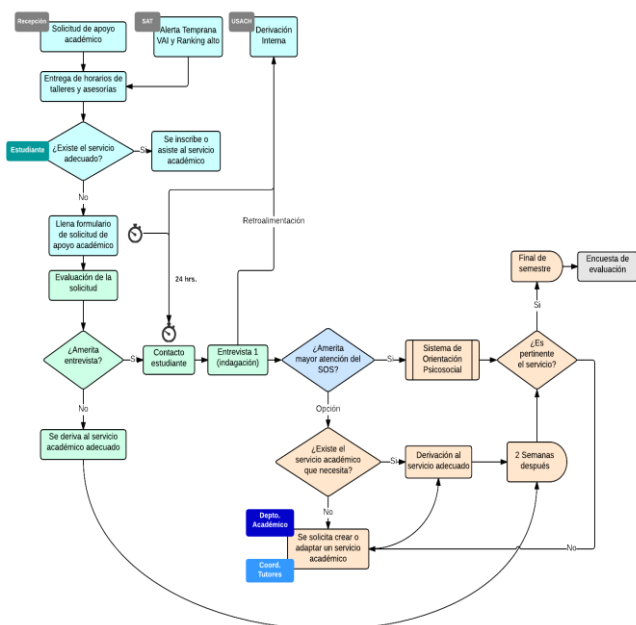
La creación del protocolo de solicitudes de apoyo es el primer paso para lograr un sistema que atienda las necesidades de los estudiantes de forma oportuna y el desafío es poder integrar otro tipo de actividades donde los estudiantes tengan la opción de desarrollar sus habilidades académicas, compartir con otros estudiantes y anticiparse a situaciones de ansiedad y estrés que se vuelven comunes en el primer año de universidad.

II. Flujo observable por el estudiante.



Apéndice

I. Flujo procedimiento interno protocolo solicitud de apoyo.



Referencias

- Begne, P (2005) "Acción Afirmativa: una vía para corregir la desigualdad" Universidad de Guanajuato.
- Contreras, M (2006) "Principales modelos para la intervención de trabajo social en individuo y familia" Departamento de trabajo Social. Universidad tecnológica Metropolitana.
- Corominas, E. Isus, S (2013) "Transiciones y Orientación" Revista de investigación educativa – vol.16, n° 2, págs. 155-184.
- Moris, E. Rahmer, B (2014) "Orientación psicosocial para estudiantes de alto rendimiento en contexto. Un modelo en desarrollo".
- Universidad de Santiago de Chile (2012) "Reglamento general de régimen de estudios de pregrado" Santiago. Chile.
- Viscarret, J (2009) "Fundamento del trabajo social. Capítulo 8: Modelos de intervención en trabajo social".